

Providing Sterilization & Laboratory Services
for the world's most innovative healthcare
companies.

Vom Blog

Einführung Ihres Medistri-Kundenbetreuungsspezialisten

6 August 2025

Ab sofort Standard für alle Kunden mit Routineleistungen.

Bei Medistri sind wir überzeugt, dass operative Exzellenz mit Transparenz, Effizienz, Klarheit und einem tiefen Verständnis Ihrer Bedürfnisse beginnt.

Ab dem zweiten Quartal 2025 wird jeder Kunde, der die Routineleistungen von Medistri nutzt, von einem dedizierten Customer Success Specialist betreut.

Diese neue Rolle ist nun ein zentraler Bestandteil unseres Servicemodells – mit einem einzigen Ansprechpartner, der unsere internen Teams auf Ihre Ziele ausrichtet.

Eine strukturelle Verpflichtung zu Ihrem Erfolg

Ihr Customer Success Specialist ist Ihr Hauptansprechpartner bei Medistri. Seine Aufgabe ist es, unsere Teams nach Ihren betrieblichen Anforderungen zu koordinieren und Ihnen jederzeit konsistente und zeitnahe Unterstützung zu bieten.

Die Leistungen von Medistri sind auf die höchsten Anforderungen der Pharma-, Biotech- und MedTech-Branche ausgelegt. Doch wir wissen: Technische Leistung allein reicht nicht. Klarheit und Beständigkeit in der Zusammenarbeit sind entscheidend.

Die Rolle des Customer Success Specialist wurde entwickelt, um:

- Fragmentierte Kommunikation durch einen zentralen Ansprechpartner zu ersetzen.
- Operative Transparenz durch bessere Einblicke in Fristen, Prioritäten und Abläufe zu erhöhen.
- Die Koordination von Sterilisation, Labor, Verpackung und Logistik zu beschleunigen.
- Die Audit-Bereitschaft durch strukturierte Prozessführung zu verbessern.
- Kontinuität in der Betreuung Ihrer Teams, Fristen und Ziele zu schaffen.

Ihr zugewiesener Spezialist bearbeitet Ihre Anfragen, verfolgt den Fortschritt und leitet bei Bedarf intern weiter – damit Sie sich auf Ihre Produktions- und Qualitätsziele konzentrieren können.

Ein Partner – von Anfang an eingebunden

Neue Kunden lernen ihren Spezialisten bereits in der Onboarding-Phase kennen.

Erfahren Sie mehr darüber, wie wir Ihre Abläufe unterstützen können contact@medistri.com

— Das Medistri Team



Ein Ansprechpartner für alles

- Zeitgerechte Ausstellung Ihrer Bestellungen, Zertifikate, Berichte und technischen Unterlagen.
- Unterstützung bei der Nutzung von MyMedistri, unserer digitalen Plattform.
- Verständnis für Ihr Geschäft: Produktportfolio, Produktionsplanung, Prioritäten und Strategie.
- Überwachung Ihrer Routineabläufe: Sterilisation, Laboranalysen, Logistik, administrative Koordination.
- Proaktive Kapazitätsplanung basierend auf Ihren Produktions- und Versandzyklen.
- Koordination funktionsübergreifender Kommunikation, auch bei technischen, regulatorischen oder Qualitätsanfragen.
- Begleitung beim Onboarding und Übergang von der Validierung zur stabilen Routine.
- Leistungsanalyse, um unsere Services mit Ihren Entwicklungen abzustimmen.
- Verwaltung spezieller Anfragen: Proben, Reklamationen, individuelle Prozessunterstützung.
- Transparenz und Aufklärung: verständliche Erklärungen unserer Abläufe.

Um die Kommunikation effizienter zu gestalten, wird jede Anfrage an unsere Service-Adressen automatisch an den zuständigen Customer Success Specialist weitergeleitet:

- customerservice@medistri.com – für Kunden mit Sterilisation & integriertem Labor
- lab@medistri.com – für reine Laborkunden